INSTITUTO NACIONAL DE APRENDIZAJE
NÚCLEO SECTOR COMERCIO Y SERVICIOS
SUBSECTOR MERCADEO Y VENTAS

Elementos del Módulo

NOMBRE DEL MÓDULO: Servicio al Cliente CÓDIGO: CSMV75 .

OBJETIVO GENERAL: Aplicar el servicio al cliente como una estrategia que Genera ventaja competitiva utilizando los procedimientos para evaluar y generar un programa de calidad en el servicio al cliente

DURACIÓN: 60 horas .

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CONTENIDOS	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	T Hrs.	RECURSOS INSTRUCCIONALES
1-Analizar los componentes, conceptos e importancia del servicio 2-Aplicar técnicas para la mejora del Servicio	Servicio al Cliente: Concepto e importancia del servicio al cliente El servicio al cliente como ventaja competitiva Proceso de evaluación del servicio al cliente La organización y los clientes: Propio beneficio Beneficio clientes Manejo de clientes Proceso recuperación de clientes Clientes difíciles Relaciones con los equipos de trabajo	-Explica los fundamentos teóricos del Servicio al Cliente.. -Exposición dialogada por parte del instructor con interacción de las personas participantes. Análisis de lecturas atinentes al tema (grupos de trabajo)		• Proyector • Papel bond • Papel rotafolio • • Lapiz • Marcadores transparencias. • Marcadores permanentes. • Masquintape. • Láminas transparentes para

EVALUACIÓN: Área Socioafectiva: 10 %, Área Cognoscitiva dos pruebas: objetivos 1,2,3,4 13% y 5,6,7,8 12% y Área sicomotora dos proyectos: uno sobre la Evaluación del Servicio al Cliente y otro sobre la Calidad en el Servicio al Cliente 30% y 35% respectivamente-

REQUISITOS: Educación primaria aprobada.

INSTITUTO NACIONAL DE APRENDIZAJE
NÚCLEO SECTOR COMERCIO Y SERVICIOS
SUBSECTOR MERCADEO Y VENTAS

Elementos del Módulo
Página número2

NOMBRE DEL MÓDULO: Servicio al Cliente CÓDIGO: CSMV75 .

OBJETIVO GENERAL: Aplicar el servicio al cliente como una estrategia que Genera ventaja competitiva utilizando los procedimientos para evaluar y generar un programa de calidad en el servicio al cliente

DURACIÓN: 60 horas .

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CONTENIDOS	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	T Hrs.	RECURSOS INSTRUCCIONALES
3- Aplicar técnicas para la solución de Conflictos	Tipos de Conflicto Niveles de Conflicto Manejo de Conflictos: -No negocie con base en posiciones -Separe las personas y el problema -Concéntrese en intereses / no en posiciones -Opciones de mutuo beneficio -Insista en criterios objetivos -Qué pasa con los poderosos -Encuentre una mejor alternativa a un acuerdo negociado -Qué pasa si no entran en el juego -Qué pasa si juegan sucio -Preguntas sobre justicia y sobre la negociación basada en principios. -Preguntas sobre tratar con la gente. Preguntas sobre tácticas Preguntas relacionadas con el poder	-Explica los fundamentos teóricos de la teoría del Conflicto -Exposición dialogada por parte del instructor con interacción de las personas participantes. Análisis de lecturas atinentes al tema (grupos de trabajo)		

INSTITUTO NACIONAL DE APRENDIZAJE
NÚCLEO SECTOR COMERCIO Y SERVICIOS
SUBSECTOR MERCADEO Y VENTAS

Elementos del Módulo
Página número 3

NOMBRE DEL MÓDULO: Servicio al Cliente CÓDIGO: CSMV75 .

OBJETIVO GENERAL: Aplicar el servicio al cliente como una estrategia que Genera ventaja competitiva utilizando los procedimientos para evaluar y generar un programa de calidad en el servicio al cliente DURACIÓN: 60 horas .

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CONTENIDOS	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	T Hrs.	RECURSOS INSTRUCCIONALES
4-Determinar los parámetros necesarios para el uso adecuado de la Tecnología de la Información	Tecnología de la Información: Uso eficaz de la tecnología de la información. Estrategia para el uso adecuado de la tecnología de la información. Nivel actual de la tecnología de la información en la empresa. Uso de la información. Valor de la información y del conocimiento. Gestión de la información. Estructura de la información. Competencias Laborales para el uso eficaz de la Tecnología de la Información: Hojas de cálculo Bases de datos Programas para presentaciones Gestión de compras Gestores de información personal Multimedia Estructura de la empresa para el uso eficaz y eficiente de la Tecnología de la Información: Hardware Internet Información en la Red Redes Internas (Intranet) Comercio electrónico Uso de los sistemas de información	-Explica los fundamentos teóricos de la Tecnología de la Información -Exposición dialogada por parte del instructor con interacción de las personas participantes. Análisis de lecturas atinentes al tema (grupos de trabajo)		

INSTITUTO NACIONAL DE APRENDIZAJE
NÚCLEO SECTOR COMERCIO Y SERVICIOS
SUBSECTOR MERCADEO Y VENTAS

Elementos del Módulo
Página número 4

NOMBRE DEL MÓDULO: Servicio al Cliente CÓDIGO: CSMV75 .
OBJETIVO GENERAL: Aplicar el servicio al cliente como una estrategia que Genera ventaja competitiva utilizando los procedimientos para evaluar y generar un programa de calidad en el servicio al cliente DURACIÓN: 60 horas .

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CONTENIDOS	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	T Hrs.	RECURSOS INSTRUCCIONALES
5- Asumir una actitud positiva en cuanto al trabajo en equipo, liderazgo, motivación, mejoramiento continuo.	Plan de acción para el mejoramiento del servicio: Declaración de visión de la empresa; Cómo redactar una declaración de misión. Trabajo en equipo (Propósitos y valores compartidos, Unir habilidades y conocimientos, Crear el potencial de equipo). Empoderamiento (Compartir información con todos, Crear autonomía mediante fronteras, Jerarquía versus equipos autodirigidos). Mejoramiento continuo Liderazgo (Poder, Autoridad, Coaching (Importancia, Fundamentos, Funciones de quiénes participan como coaches, Momentos y transiciones, Práctica y Técnicas de coaching, Motivación (recompensas, reconocimientos; formales e informales)	-Explica los fundamentos teóricos del Trabajo en equipo, Liderazgo, Motivación, Mejoramiento continuo. -Exposición dialogada por parte del instructor con interacción de las personas participantes. Análisis de lecturas atinentes al tema (grupos de trabajo)		

INSTITUTO NACIONAL DE APRENDIZAJE
NÚCLEO SECTOR COMERCIO Y SERVICIOS
SUBSECTOR MERCADEO Y VENTAS

Elementos del Módulo
Página número 5

NOMBRE DEL MÓDULO: Servicio al Cliente CÓDIGO: CSMV75 .

OBJETIVO GENERAL: Aplicar el servicio al cliente como una estrategia que Genera ventaja competitiva utilizando los procedimientos para evaluar y generar un programa de calidad en el servicio al cliente

DURACIÓN: 60 horas .

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CONTENIDOS	ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE	T Hrs.	RECURSOS INSTRUCCIONALES
6-Comprometer al estudiante en el diseño de un plan de acción para el mejoramiento del servicio en su empresa	Elaboración de un programa de calidad en servicio al cliente Elaboración de normas de servicio Elaboración de estándares de calidad en el servicio Descripción de las normas Responsables Elaboración del manual de servicio al cliente Evaluación de impacto del servicio	-Exposición dialogada por parte del instructor con interacción de las personas participantes. Análisis de lecturas atinentes al tema (grupos de trabajo)		
7-Evaluar el servicio al cliente con miras a genera ventaja competitiva	Tipos de formularios Sistemas de servicio Perfil del personal de servicio Funciones y tareas del personal deservicio Programa de incentivos al personal Capacitación Incentivos salariales			

.